

Telemantenção:

- O que foi o projecto Porcide?
- Como funciona o projecto Porcide?
- Qual foi o seu objectivo?

O Projecto PORCIDE, do qual a TELEMantenção foi líder, foi um projecto cujo objectivo principal consistiu na integração profissional de vinte deficientes, nos últimos dois anos, de forma a torná-los produtivos, rentáveis e auto-suficientes, utilizando as metodologias de trabalho e o Know-How da TELEMantenção. Este projecto contou com a participação da TELEMantenção, Portugal Telecom (contribui com infra-estruturas em telecomunicações), Telepac, Edson Comunicação, Hewlett Packard Portugal (fornecimento de todo o hardware), e Microsoft Portugal (fornecimento de todo o software).

O projecto PORCIDE serviu de experiência piloto para o actual projecto THINK (Towards Handicapped Integration Negotiating Knowledge), de âmbito Europeu. O projecto THINK prevê a integração de 240 deficientes, trabalhando a partir de casa, em cinco países europeus: Portugal (60 deficientes), Espanha (60 deficientes), Itália (60 deficientes), Escócia (20 deficientes) e Grécia (40 deficientes). Em conjunto, este grupo integrará pessoas deficientes das diferentes nacionalidades e conhecimentos. Um dos objectivos do projecto é promover a ligação e integração de locais de trabalho heterogéneos, lidar com dificuldades de organização, especialmente em médias empresas e empresas individuais com necessidades muito específicas.

É importante esclarecer que a TELEMantenção não dá emprego a deficientes. Integra deficientes no mercado de trabalho, isto é, dá formação, infraestrutura, suporte e um fluxo contínuo de trabalho, que possibilite aos teletrabalhadores estabelecerem-se prestando um serviço de qualidade.

- De onde surgiu a ideia de criar este projecto?
- O projecto PORCIDE/ THINK engloba que áreas de actividade?

Um dos maiores problemas para os teletrabalhadores independentes, deficientes ou não, é comercializar os seus serviços. THINK não só promove os seus serviços como também os ajuda a encontrar clientes. A experiência do PROCIDE demonstrou que o teletrabalho para pessoas com deficiências é inteiramente exequível em serviços como contabilidade, traduções, processamento de texto, computação gráfica, programação, assistência técnica a computadores, atendimento telefónico, entre outros serviços compatíveis com o regime de teletrabalho.

- Quantos trabalhadores já integrou este projecto?

O PORCIDE integrou vinte teletrabalhadores deficientes em serviços de Help Desk, Programação e Webdesign. O THINK conta já com 4 novas pessoas em Portugal.

- Quantos pensa que poderá vir ainda a integrar?

Em Portugal, 60 novos deficientes serão integrados até Julho de 2002, integrados no projecto THINK. Com a experiência do projecto PORCIDE, nós sabemos que existirão sempre candidatos que terão que ser retirados do projecto principalmente por não terem o perfil adequado. Para que, neste aspecto, tenhamos mais segurança recrutaremos, nesta fase, teletrabalhadores numa percentagem de cerca de 50 a 100% mais do que necessário. No fim deste processo, esperamos ficar com 60 teletrabalhadores em Portugal, Espanha e Itália, 40 na Grécia e 20 na Escócia.

- O projecto tem algum apoio estatal ou da UE?

O projecto PORCIDE foi suportado apenas pelas empresas do consórcio. O THINK irá contar com o apoio da Comissão Europeia e o investimento será de cerca de 2,000,000 Euros.

- As empresas nacionais têm aderido a esta iniciativa?
- Quais as empresas nacionais que têm estado a aderir a este projecto?

Trabalhamos com a Assembleia da República e o Hospital da Cuf no desenvolvimento de alguns serviços específicos. Procuraremos conquistar a administração pública, contudo queremos ser reconhecidos pela qualidade do nosso serviço e não pelo facto de ser desenvolvido por pessoas deficientes. É pela qualidade do serviço que fidelizaremos o cliente. Naturalmente, o facto de ser desenvolvido por deficientes constitui um factor de marketing institucional reconhecido, tanto por nós como pelos nossos parceiros. Grande parte do serviço de Help Desk tem sido desenvolvido para a Microsoft Portugal e, de momento, existem mais empresas interessadas do que a nossa capacidade de resposta em termos de recursos humanos.

- Quais as empresas nacionais envolvidas e que permitem que este projecto seja uma realidade?

Ao consórcio do projecto PORCIDE: TELEMantenção, Portugal Telecom, Telepac, Edson Comunicação, Hewlett Packard Portugal e Microsoft Portugal, juntaram-se ainda para o projecto THINK, o Diário de Notícias e a Price Waterhouse/ Coopers.

- Este projecto pode integrar pessoas com todo o tipo de deficiências ou apenas pessoas com deficiências motoras?

Dado o cariz técnico da maioria dos nossos serviços, a maioria das pessoas serão deficientes motores ou portadores de deficiências que impeçam um contacto social. Contudo, alguns serviços como o atendimento telefónico ou mesmo a transcrição audio-textual poderão ser desenvolvidos por invisuais.

- Que tipo de formação dão a estes colaboradores?

Pessoas com deficiências serão treinadas para serem capazes de desenvolver um serviço profissional de forma autónoma. Dadas as dificuldades de locomoção e acessibilidade da maioria dos nossos candidatos ao projecto, desenvolvemos uma escola virtual – a TELEMANSchool – que permite que toda a formação seja realizada on-line, limitando ao máximo as deslocações pessoais. A TELEMANSchool servirá também para a formação contínua dos teletrabalhadores já em actividade.

- Que tipo de habilitações mínimas são requeridas?
- É pedido algum tipo de conhecimento específico?

Os requisitos mínimos gerais são apenas o 11º ano de escolaridade e conhecimentos de inglês. Naturalmente alguns serviços pressupõe conhecimentos prévios como as traduções e a programação. Outros poderão ser desenvolvidos após o período de formação.

- Como encaram os cidadãos com deficiências este projecto?

É preciso muita sensibilidade para lidar com pessoas deficientes e, por isso, o projecto reveste-se de cuidados especiais. Muitos encaram-no com desconfiança em virtude das partidas do passado. Outros, candidatam-se com muita esperança e, por isso, um dos cuidados a ter é evitar criar falsas expectativas nos candidatos. Naturalmente existem requisitos mínimos e os melhores serão escolhidos. Por outro lado, quando lhes é dada oportunidade revelam-se muitas vezes profissionais extraordinários.

- Desde a sua data de início (1997) qual é o balanço que faz?

A experiência do PORCIDE demonstrou que o teletrabalho para pessoas com deficiências é inteiramente exequível. O serviço de Help Desk é um exemplo cabal do sucesso do PORCIDE, já que obteve sistematicamente um Índice de Satisfação do Cliente de cerca de 90%.

A universalidade deste conceito de projecto ficará comprovada com a replicação do PORCIDE nos cinco países europeus que fazem parte do THINK.

- Quais os planos para o futuro relativamente ao projecto?
- Há planos para a internacionalização deste projecto?

Está planeada a expansão para outros países da Europa, devido ao facto indicativo de que a Europa do Norte é um dos centros onde esta aventura poderá dar mais frutos. O número de utilizadores de Internet nestes países é muito alto e as grandes distâncias entre países e mesmo cidades justifica amplamente a criação de grupos de teletrabalhadores, dispersos geograficamente. Tudo indica que a Europa não será o limite da expansão internacional deste projecto e nós vamos tomar a iniciativa de investir no Brasil e nos Estados Unidos.

- Os especialistas em Recursos Humanos referem que o “fenómeno” Teletrabalho está em decréscimo. Neste sentido, qual o futuro deste tipo de projectos?

Talvez a euforia tenha reduzido, mas haverá cada vez mais espaço para o teletrabalho. Parece-me que o futuro do teletrabalho depende, por um lado, da evolução das tecnologias de informação e comunicação e dos novos serviços que elas permitam desenvolver e, por outro, da gestão correcta dos factores humanos nesta forma de trabalho. As desvantagens actualmente apontadas ao teletrabalho poderão ser ultrapassadas com o desenvolvimento de bons sistemas organizacionais.

- Na sua opinião, o que falta para o projecto funcionar ainda melhor?

Parece-me que este projecto poderia constituir um modelo social de integração de pessoas deficientes na Sociedade. Para tal seria necessário um maior apoio público, por exemplo, no recrutamento de pessoas deficientes, onde existe carência ou dispersão de informação.